

ویژه کارکنان شهرداری‌ها، دهیاری‌ها و شوراهای اسلامی شهر و روستا

## ارزیابی و سنجش اثر بخشی آموزش

(بخش چهارم: ارزیابی و فرایند گزارشگری)

### ارزیابی سطح رفتار

منظور از رفتار چگونگی و میزان تغییراتی است که در رفتار شرکت کنندگان در اثر شرکت در دوره آموزشی حاصل می شود و آن را می توان با ادامه ارزیابی در محیط واقعی کار روشن ساخت.

**هدف:**

هدف از ارزیابی این سطح، تعیین ارزیابی سطح انتقال رفتار فراگیران شرکت کننده در دوره می باشد. منظور چگونگی و میزان تغییراتی است که در فراگیران بر اثر شرکت در دوره آموزش حاصل گردیده است که آن را می توان با ادامه ارزیابی در محیط واقعی کار، روشن ساخت.

**تجهیزات:**

- ابزار مورد استفاده: پرسشنامه (مدیر یا سرپرست مستقیم فراگیر، فراگیر)
- طیف پرسشنامه: لیکرت ( ۵ گزینه ای )
- شاخص های ارزیابی: اهداف رفتاری دوره
- زمان ارائه فرم: ۳ تا ۶ ماه پس از پایان دوره

**شرح فعالیت:**

در این سطح مسئول دوره (با مشورت مدرس) اقدام به تکمیل فرم پرسشنامه ارزیابی رفتار برای دوره مورد نظر نموده و پس از تعیین اهداف، انتظارات و تغییر رفتارهای شغلی مورد نظر فرم مربوطه را ۳ تا ۶ ماه پس از پایان دوره (متناسب با نوع دوره) به واحدهای ذیربط و به سرپرست مستقیم فراگیران ارسال می نمایند. پس از بازگشت فرم ها، مسئول ارزیابی و نیازسنجی به جمع بندی فرم ها اقدام خواهد کرد و نتیجه نهایی این سطح به صورت عدد واحد مشخص می گردد. مسئولیت تجزیه و تحلیل نتایج گزارش های ارزیابی به عهده مسئول ارزیابی دوره های آموزشی می باشد.

با توجه به طبقه بندی بلوم در حوزه های سه گانه شناختی، عاطفی و روانی حرکتی، نرم افزار در سه حیطه دانش، مهارت و نگرش و با ارائه پرسشنامه استاندارد شاخص های عملکردی و شاخص های دانشی، نگرشی و مهارتی ( به صورت مجزا و با توجه به ماهیت دوره ) سطح عملکرد آموزش گیرنده در محیط کار را از دیدگاه فراگیر و نیز مدیریت مربوطه را سنجیده و نتیجه را ارائه می دهد.

**مراحل انجام فعالیت ها:**

#### مراحل انجام ارزیابی سطح رفتار

ردیف	شرح اقدامات	نحوه اجراء	ناظر
۱	تدوین اهداف رفتاری دوره	کتبی	مسئول دوره / مدرس دوره
۲	آماده سازی پرسشنامه ها و توزیع آنها بین ۳ تا ۶ ماه پس از پایان دوره بین فراگیران و مدیران مربوطه	کتبی / مجازی	مسئول ارزیابی
۳	جمع آوری پرسشنامه ها و درج در نرم افزار آموزش	کتبی / مجازی	مسئول ارزیابی
۴	ثبت ارزیابی ها در نرم افزار آموزش	مجازی	مسئول ارزیابی
۵	جمع بندی ارزیابی سطح رفتار دوره براساس درجات ارزیابی	کتبی / مجازی	مسئول ارزیابی

## توضیحات:

مسئول دوره با همکاری مدرس دوره آموزشی، به طراحی پرسشنامه سطح رفتار (با سئوالاتی که اهداف رفتاری دوره ها می باشند)، اقدام می نماید.

## ارزیابی سطح نتایج

منظور از نتایج میزان تحقق اهدافی است که به طور مستقیم به سازمان ارتباط دارد و در آن شواهدی از نتایج از قبیل کاهش هزینه، دوباره کاری، افزایش کیفیت آموزش های مورد انتظار بررسی می شود.

## فرایند سنجش اثر بخشی برنامه های آموزشی

بر اساس برنامه های آموزشی مصوب سالیانه، و مطابق شاخص های زیر برنامه سنجش اثر بخشی آموزشی تهیه و اجرا می شود:

- ۱- ساعت یا مدت زمان برنامه آموزشی؛
  - ۲- ارتباط بین برنامه آموزش با استراتژی ها و اهداف سازمانی؛
  - ۳- کاربردی و تخصصی بودن برنامه آموزشی بر اساس نیاز شغلی؛
  - ۴- نسبت هزینه برنامه آموزشی به نتایج حاصله؛
  - ۵- تعداد شرکت کنندگان در برنامه آموزشی.
- ۱-۵- سنجش نحوه انتخاب حداقل تعداد برنامه های آموزشی برای سنجش در سطوح مختلف اثر بخشی آموزشی بر اساس معیارهای فوق به شرح زیر است:
- واکنش فراگیران در تمامی برنامه های آموزشی می بایست مورد سنجش قرار گیرد.
  - یادگیری فراگیران در تمامی برنامه های آموزشی می بایست مورد سنجش قرار گیرد.
  - تغییر رفتار فراگیران پس از اجرای برنامه آموزشی که برای آنها اهداف رفتاری و کاربردی تعریف شده است در محیط کار کارمندان و مدیران می بایست مورد سنجش قرار گیرد. در هر صورت تعداد برنامه های ارزیابی شده در این سطح نباید کمتر از ۲۵ درصد کل برنامه های آموزشی مصوب سالیانه باشد.

## گزارش های ارزیابی

- می بایست در هر سطح از سنجش اثر بخشی برنامه های آموزشی از تحلیل های آماری و استنباطی مانند میانگین، انحراف معیار، خطای استاندارد و غیره استفاده شود.
- می بایست پس از انجام اثر بخشی برنامه های آموزشی، گزارش مربوط به آن را تهیه کرد؛ گزارش سنجش اثر بخشی بایستی شامل: نتایج ارزیابی در سطوح چهار گانه برای برنامه های آموزشی ارزیابی شده به انضمام تحلیل های آماری مربوطه باشد.

## نمونه فرم ارزیابی دوره آموزشی در سطح واکنش

							کد دوره:	عنوان دوره:
							تاریخ شروع:	تاریخ پایان:
							مرکز آموزش:	مدرس دوره:
							کد کلاس:	مدت:
ضعیف	متوسط	خوب	بسیار خوب	عالی	وزن	عنوان سئوال		
						۱ تازگی و جدید بودن محتوای ارائه شده	محتوی دوره	
						۲ کیفیت و محتوای منابع و ارتباط آن با مطالب ارائه شده		
						۳ کاربردی بودن مطالب ارائه شده		
						۴ مناسب بودن زمانبندی جلسات برای ارائه مطالب		
						۵ مرتبط بودن مطالب دوره با رشته شغلی و شرح وظایف		
						۶ مرتبط بودن مطالب دوره با اهداف و وظایف سازمانی		
						۷ مناسب بودن مدت زمان آموزش		
						۸ تطابق سرفصل تعیین شده با محتوای ارائه شده		
						۱ قدرت بیان مدرس	مدرس دوره	
						۲ توانایی مدرس در اداره کلاس		
						۳ تخصص و تسلط مدرس به محتوا		
						۴ رعایت ساختار منطقی و منظم در ارائه مطالب		
						۵ استفاده از روش های نوین آموزش در ارائه مطالب		
						۶ قدرت مدرس در پاسخ گویی به سئوالات		
						۷ توانایی مدرس در ایجاد انگیزه و مشارکت دادن فراگیران		
						۸ حضور به موقع مدرس در کلاس و رعایت زمان کلاس		
						۱ نحوه اطلاع رسانی اجرای دوره	امکانات اجرایی	
						۲ مناسب بودن فضا و مکان آموزشی		
						۳ مناسب بودن تجهیزات و امکانات سمعی بصری		
						۴ میزان نظم در شروع و خاتمه دوره		
						۵ نحوه پذیرایی و اداره امور		
						۶ نحوه برخورد مدیریت و کارکنان آموزش		
<b>نظرات و پیشنهادها:</b>								
							تهیه کننده:	تأیید کننده:
							تاریخ و امضاء:	تاریخ و امضاء:

### نمونه پرسشنامه ارزیابی در سطح رفتار

					کد دوره:	عنوان دوره:	کد کلاس:
					تاریخ شروع:	تاریخ پایان:	مدت:
					مرکز آموزش:	مدرس دوره:	
ضعیف	متوسط	خوب	بسیار خوب	عالی	عنوان سؤال		
					۱ به چه میزان دوره در افزایش کیفیت کار فرد موثر بوده است؟		
					۲ به چه میزان دوره با شرح ظایف شغلی انطباق داشته است؟		
					۳ به چه میزان دوره با نیازهای شغلی فرد انطباق داشته است؟		
					۴ به چه میزان دوره با نیازهای واحد انطباق داشته است؟		
					۵ به چه میزان دوره با نیازهای سازمان انطباق داشته است؟		
					۱		
					۲		
					۳		
					۴		
					۵		
					۶		
					۷		
نظرات و پیشنهادات:							

\*برگرفته از دستورالعمل ارزیابی و اثر بخشی آموزش در شهرداری‌ها و دهیاری‌ها ابلاغ ۴۵۲۴۸ مورخ ۱۳۹۸/۰۹/۰۳ سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور

